



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO

La satisfacción laboral y su influencia en la productividad
laboral de los colaboradores de una empresa
metalmecánica, Cajamarca 2019

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

Dirección y Gestión del Talento Humano

Autor:

Bachiller. Ojeda Velasquez, Ingrid Daythiana

Asesor:

Mg. LLaque Quiroz, Juan Carlos

Cajamarca – Perú

2019

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar si la satisfacción laboral influye en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019.

La población estuvo conformada por 152 colaboradores y la muestra por 109 colaboradores que laboran en la empresa metalmecánica en la región de Cajamarca, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la misma que contó con el instrumento llamado cuestionario para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala de Likert con 5 niveles de respuesta. La variable Satisfacción laboral estuvo conformada por 30 preguntas y la variable Productividad laboral por 28 preguntas.

El estudio se apoyó en un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal y correlacional. El análisis de confiabilidad arrojó como resultado el Alpha de Cronbach de 0,99 para la variable Satisfacción laboral y 0,81 para la variable Productividad laboral. Se utilizó el software SPSS versión 25, a través de la prueba de hipótesis D de Somers presentando como resultado un nivel de significancia de 0.000 ($\alpha < 0.05$).

Se concluyó que la Satisfacción laboral influye significativamente en la Productividad Laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Productividad laboral.

Abstract

The objective of this research is to determine if job satisfaction influences the labor productivity of the employees of a metalworking company, Cajamarca 2019.

The population consisted of 152 employees and the sample by 109 employees who work in the metalworking company in the region of Cajamarca, the technique used for data collection was the survey, which had the instrument called questionnaire for each one of the variables, which was designed through the Likert scale with 5 response levels. The variable Job satisfaction was made up of 30 questions and the variable Labor productivity by 28 questions.

The study was based on a quantitative, of non-experimental, transversal and correlational design. The reliability analysis resulted in Cronbach's Alpha of 0.99 for the variable Labor Satisfaction and 0.81 for the variable Labor Productivity. The software SPSS version 25 was used, through the hypothesis test D of Somers presenting as a result a level of significance of 0.000 ($\alpha < 0.05$).

It was concluded that Job Satisfaction significantly influences the Labor Productivity of the employees of a metalworking company, Cajamarca 2019.

Keywords: Job satisfaction, Labor productivity.

Tabla de contenidos

Resumen	2
Abstract	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
I. INTRODUCCIÓN	12
I.1 Realidad Problemática	12
I.2 Pregunta de investigación	14
I.3 Objetivos de investigación	15
I.3.1 Objetivo general	15
I.3.2 Objetivos Específicos	15
I.4 Justificación de la Investigación	15
I.4.1 Teórica	15
I.4.2 Práctica	16
I.5 Alcance de la investigación	16
II. MARCO TEÓRICO	16
II.1 Antecedentes	16
II.2 Bases Teóricas	21
II.2.1 Definiciones de satisfacción laboral	21
II.2.2 Algunos casos que se pueden implicar el fracaso en la relación laboral	26
II.2.3 Teorías de la motivación vinculadas a la satisfacción laboral	28
II.2.4 ¿A qué se debe la satisfacción laboral?	33
II.2.5 Los efectos de la satisfacción laboral	34
II.2.6 Insatisfacción Laboral	35
II.2.7 Involucramiento en el trabajo	37

II.2.8 Apoyo Organizacional Percibido.....	37
II.2.9 Compromiso organizacional	38
II.2.10 Dimensiones de Satisfacción Laboral	39
II.2.11 Medición de la satisfacción laboral	40
II.2.12 Beneficios de una encuesta de satisfacción laboral	40
II.2.13 Información que la organización puede analizar/evaluar previo a encarar una encuesta de clima o de satisfacción laboral	41
II.2.14 Satisfacción y Productividad	42
II.2.15. Productividad Laboral.....	43
II.2.16 Medición de la productividad.....	45
III. Hipótesis.....	47
III.1 Declaración de hipótesis.....	47
III.2 Variables	47
III.2.1 Operacionalización de Variables	47
III.3 PROPUESTA DE SOLUCIÓN	52
III.3.2 Acciones.....	53
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	61
IV.1 Tipo de investigación.....	61
IV.2 Diseño de la Investigación	61
IV.3 Unidad de Análisis	61
IV.4 Población	61
IV.5 Muestra	62
IV.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	62
IV.7 Métodos y procedimientos de análisis de datos.....	64
Métodos.....	64

Procedimientos.....	64
V. RESULTADOS	71
VI. DISCUSIÓN.....	83
VII. CONCLUSIONES	86
VIII.RECOMENDACIONES	88
Referencias Bibliográficas.....	89
IX. Anexos	93

Índice de figuras

figura 1 Los componentes de una actitud.....	23
figura 2 Desarrollo y cambio de actitudes de las personas.....	24
figura 3 Modelo de la relación entre actitud y comportamiento.	25
figura 4 Pirámide de las necesidades humanas de maslow.	28
figura 5 La pirámide de las necesidades humanas de maslow y sus implicaciones.....	29
figura 6 Modelo de desempeño, recompensa, satisfacción.	35
figura 7 Propuesta de solución.....	53
figura 8 Satisfacción con la supervisión y con la adecuación del ambiente profesional de trabajo	54
figura 9 Línea de carrera.....	56
figura 10 Modelo de aprendizaje 70:20:10	57
figura 11 Bonos en días para estudios.....	59
figura 12 Cronograma de la propuesta de mejora	60
figura 13 Presupuesto para la elaboración de la propuesta de mejora.....	60
figura 14 Subdimensiones de la satisfacción laboral.	72
figura 15 Variable satisfacción laboral.	73
figura 16 Subdimensión supervisión.	73
figura 17 Subdimensión prestaciones recibidas.....	74

figura 18 Subdimensión ambiente físico de trabajo.	75
figura 19 Subdimensión adecuación del ambiente profesional de trabajo.	75
figura 20 Productividad laboral.	76
figura 21 Nivel de productividad laboral.	77
figura 22 Nivel de motivación.....	77
figura 23 Nivel de eficiencia en el trabajo.	78
figura 24 Nivel de percepción de liderazgo.	79
figura 25 Nivel de percepción de diferencias o divergencias de los colaboradores.	79
figura 26 Nivel de percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.	80

Índice de tablas:

Tabla 1 Casos que pueden implicar en el fracaso de la relación laboral.....	27
Tabla 2 Operalización de variables	48
Tabla 3 Escala de Likert.....	65
Tabla 4 Escala valorativa.....	66
Tabla 5 Escala valorativa para la variable satisfacción laboral.....	67
Tabla 6 Satisfacción con la supervisión	67
Tabla 7 Satisfacción con las prestaciones recibidas	67
Tabla 8 Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	68
Tabla 9 Satisfacción con la adecuación del ambiente profesional de trabajo	68
Tabla 10 Escala valorativa para la variable productividad laboral	68
Tabla 11 Nivel de motivación	69
Tabla 12 Nivel de eficiencia en el trabajo.....	69
Tabla 13 Nivel de percepción de liderazgo.....	69
Tabla 14 Nivel de percepción de diferencias o divergencias de los colaboradores.....	70
Tabla 15 Nivel de percepción de las obligaciones de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización	70
Tabla 16 Satisfacción laboral versus productividad laboral	71
Tabla 17 Dimensiones de la satisfacción laboral y productividad laboral	81
Tabla 18 Satisfacción laboral y productividad laboral.....	82

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

Lista de Referencias

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Bória, S., Crespi, M., & Miró, O. (2012). *Variables determinantes de la satisfacción laboral en España*. El Sevier Doyma, 15.
- Cantisano, G. T., Bañuelos, A. L., Descals, F. P., & Amo, E. A. (2004). *La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo*. Psicothema, 364.
- Cequea, M., Rodríguez, C., & Núñez, M. (2011). *Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano*. 5th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management.
- Cequea, Mirza; Rodríguez, Carlos; Núñez, Miguel. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores*. Universidad Politécnica de Madrid, 568.
- Chávez, D. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad en la Pastelería Dulce Tentación, 2018*. Cajamarca.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Universidad nacional Autónoma de México, 41.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. Theoria Universidad del Bío Bío- Chile.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Dinorah, A. (2011). *Las encuestas de clima y satisfacción como indicadores de gestión*. Revista de Antiguos Alumnos del IEEM.
- Flores, C., & Vilca, J. (2015). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa - 2015*. (Tesis). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- Franklin, E. B., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento Organizacional enfoque para América Latina*. México: Pearson.
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). *Serie de estudios económicos*. México.

- García, T., & Grandez, T. (2014). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C Tarapoto, 2014.* (tesis).Universidad Nacional San Martín,Tarapoto, Perú.
- Gubbins, A. M. (2018). *Ambiente y Cultura Organizacional en el Sector Industrial.* Great Place To Work.
- Gutiérrez, M. (2013). *La cultura organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva.* Universidad militar Nueva Granada.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.
- Jones, E., & Chung, C. (2006). *A methodology for measuring engineering knowledge worker productivity.* Engineering Management Journal.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado.* La Scientific Electronic Library Online.
- Martínez, H. (2011). *Liderazgo Responsable.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Meliá, & Peiró. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23.* Facultad de Psicología. Universidad de Valencia., 7-9.
- Merino, M., & Alfredo, D. (2000). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque.* Hatun Runa.
- Mesías, J. (2017). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa Complejo Agroindustrial Beta S.A. provincia Chincha, 2017.*(Tesis). Universidad Autónoma de Ica, Perú.
- Murillo, S., Calderón, G., & Torres, K. (2006). *Cultura organizacional y bienestar laboral.* Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Navarro, M. (2015). *Análisis acerca del grado de satisfacción laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015 de la maestría en psicopedagogía de la universidad estatal a distancia, a partir del modelo de dos factores de herzberg.* Universidad Estatal a Distancia, Sistema de Estudios de Postgrado Programa de Maestría en Psicopedagogía.
- Navarro, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango).*(Tesis). Guatemala.

- Rivas, M. (2009). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el Salvador*. El Salvador: Universidad de Montemorelos.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S., De cenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de la administración conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Pearson.
- Ruiz, L., & Solano, M. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la organización*. Bogotá.
- Saldaña, R., & Sánchez, E. (2015). *Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores de la Financiera Edifycar S.A de la ciudad de Cajamarca periodo 2015*. (Tesis). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Sánchez, M., & García, M. D. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2014). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Revista de Administración de Empresas.
- Solarte, C. (2017). *Influencia de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en la productividad*. Bogotá.
- Temple, I. (2017). *Usted S.A. Empleabilidad y Marketing personal*. Lima: Planeta Perú S.A.
- Toro, C., Meza, J., Aspajo, A., Roque, J., & Novoa, P. (2017). *Satisfacción laboral del médico egresado de una universidad Peruana: Estudio preliminar*. (Tesis). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Valdez, B. (2016). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja, periodo 2013*. (tesis). Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, É., Becerra, L., & Villegas, E. (2018). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*. Cuba: Universidad de Holguín.

Medios electrónicos

Aguaeden. (24 de abril de 2015). *Principales teorías sobre la Motivación y satisfacción en el trabajo*.

Obtenido de

<https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>

Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (20 de septiembre de 2016). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional: Prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos*. Obtenido de

Scientific	Electronic	Library	Online:
------------	------------	---------	---------

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006

Doce, M., Jiménez, J., & Gutiérrez, C. (26 de julio de 2018). *El modelo 70-20-10*. Obtenido de Puentes

Digitales:

<https://puentesdigitales.com/2018/07/26/como-crear-un-plan-de-desarrollo-personal-parte-2/>

Francesc, E. (2018). *La satisfacción laboral hace que las empresas sean más productivas*. Obtenido de

Grupo P&A:

<https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>